



Wie die Finanzdienstleistungsbranche 2025 aussehen wird


Im Jahr 2025 finden Finanzdienstleistungen zunehmend virtuell statt. Zahlungen lassen sich einfach durch Tippen, Wischen, einen Fingerabdruck oder Iris-Scan erledigen. Bei einem Online-Kauf erhält man automatisch eine Auswahl an Kredit- oder Ratenzahlungsmöglichkeiten. An der Kasse im Laden muss man nicht mehr seine Karte hervorholen, denn die Waren werden sofort eingescannt und der Betrag direkt vom Online-Konto abgebucht. Die Löhne werden in Echtzeit überwiesen und am Ende jeden Monats wählt der Algorithmus der KI (künstlichen Intelligenz) je nach Ihrer persönlichen Risikobereitschaft und Ihren Sparzielen die passende Investitionsform für Ihre überschüssigen Mittel.

In diesem Szenario ist bereits ein Grossteil der Finanztransaktionen automatisiert und lässt das Bild einer neuen Ära der reibungslosen, kundenzentrierten Dienstleistungen entstehen. Doch obwohl diese Zukunft technisch längst umsetzbar ist, wartet noch einiges an Arbeit.

Über die nächsten fünf Jahre müssen sich die Anbieter von Finanzdienstleistungen vor allem auf die Digitalisierung ihrer grundlegenden Geschäftsprozesse konzentrieren, weil vieles im Back-Office nach wie vor auf Papier und per Hand erledigt wird. Das erhöht jedoch die Kosten und bremst den Betrieb.

Nehmen wir das Beispiel Kunden-Onboarding. Laut einer Studie von Forrester brauchen Finanzinstitute für diesen Vorgang noch immer 2 bis 12 Wochen. Doch moderne, vernetzte Kunden denken in Stunden. Wenn die Finanzbranche es nicht schafft, die zugrundeliegenden Systeme zu verschlanken, ist die neue Generation der Front-End-Anwendungen nicht umsetzbar.

SPS 
Swiss Post Solutions



Für das Kunden-Onboarding
brauchen Finanzinstitute nach wie
vor 2 bis 12 Wochen.

Vom digitalen zum operativen Wandel

Eine weitere treibende Kraft ist im Zuge der Krise in den Fokus gerückt. Sich hauptsächlich auf manuelle Prozesse zu verlassen ist mit Blick auf die unternehmerische Kontinuität ein Risiko. Wenn ein Service-Center schliessen muss oder Angestellte zum Homeoffice verpflichtet sind, kann das den Betrieb stark verlangsamen oder stören. 2020 mussten viele Unternehmen auf Notfallkonzepte zurückgreifen, erkannten aber bald, dass Produktivität und Leistung zurückgingen.

Um die Finanzdienstleister effizienter und resilienter zu machen, muss zunächst der operative Bereich im grossen Stil umstrukturiert werden und das wird wohl die grösste Veränderung in den kommenden Jahren sein. Es geht nicht nur um Investitionen in neue IT, sondern eine Umstrukturierung des Betriebs.

Anstatt bestimmte Aufgaben auszugliedern, werden Finanzinstitute zunehmend Partnerschaften mit Unternehmen eingehen, die den Wandel der operativen Prozesse übernehmen können.

Das betrifft sowohl die Optimierung des klassischen Geschäfts als auch die Etablierung zukunftsweisender Arbeitsformen. Diese Prozessschichten werden in Dienstleistungsfabriken organisiert, die sich auf hochvolumige Transaktionstätigkeiten wie etwa Zahlungen konzentrieren. Weitere Beispiele sind die Verwaltung von Hypothekar- und Kreditlebenszyklen oder die KYC-Prüfung («Know your customer»).



35 % der CFOs wollten 2020 die unternehmenseigenen Immobilien reduzieren.

Ortsunabhängiges Arbeiten

Die grossen Finanzdienstleister haben zudem erkannt, dass man grosse Belegschaften haben kann, ohne dass diese an bestimmten Orten konzentriert sein müssen. Während der weltweiten Lockdowns waren die Londoner City und die Wall Street in New York praktisch leergefegt.

Jetzt fragen sich Banken und Versicherer, ob sie nicht ihre Standortstrategie überdenken sollten. Möglich ist, dass sie bestimmte Prozesse oder Dienstleistungen aus den teuren Innenstadt-Hauptsitzen abziehen und an Outsourcing-Partner oder ausgelagerte Filialen in günstigeren Lagen weitergeben. Aus einem Bericht von PwC von 2020 geht hervor, dass 35 % der Finanzchefs den Anteil unternehmenseigener Liegenschaften gern reduzieren wollten. Dies fügt sich ein in die strategisch gebotene Dezentralisierung der Lieferstrukturen und neu konzipierte Betriebsabläufe, die dadurch weniger störanfällig gemacht werden sollen.

Sackgassen vermeiden

Eine der grössten Herausforderungen der Finanzbranche besteht darin, für die Kunden relevant zu bleiben. Es gibt die Befürchtung, dass traditionelle Finanzinstitute unmodern werden und keine Renditen mehr erzielen, die die Kapitalkosten nennenswert übersteigen, während die digitale Konkurrenz neue Gewinnströme abschöpft.

Die Kunden wünschen sich mehr massgeschneiderte Angebote, die zu ihren individuellen Lebensumständen passen.

Die führenden Finanzdienstleister müssen die enorme Menge an gesammelten Kundendaten nutzen, um bessere Produkte zu entwickeln. Doch die Branche ist seit jeher schwach darin, ihre Datenbestände zu integrieren und zu nutzen.

In der Folge wird man sich in den kommenden Jahren vermehrt mit neuartigen, innovativen Dienstleistungsanbietern zusammenschliessen, um den Kunden das gewünschte Erlebnis zu bieten. Ein Beispiel ist das schwedische Unternehmen Klarna, das den Kunden Ratenzahlung auf grosse Anschaffungen anbietet. Die offenen Bankenregulierungen in der EU erleichtern bereits jetzt die Weitergabe von Daten zwischen Finanzdienstleistern und Drittanbietern und der Trend wird sich verstärken. Der Finanzdienstleistungssektor von 2025 ist vielerorts bereits im Entstehen.

1 PwC, "PwC US CFO Pulse Survey." Nachlesen unter: <https://www.pwc.com/us/en/library/covid-19/pwc-covid-19-cfo-pulse-survey.html>. Letzter Zugriff November 2020.

2 American Banker, "Financial service 2025: Pursuit of a moving target that is moving faster than ever." Nachlesen unter: <https://www.americanbanker.com/research-report/financial-services-2025-the-pursuit-of-a-moving-target-thats-moving-faster>. Letzter Zugriff November 2020

Dieser Inhalt wird zur Verfügung gestellt von Swiss Post Solutions. Die Redaktionen von The Economist und The Economist Intelligence Unit waren nicht an dieser Produktion beteiligt. The Economist Group und ihre Partner übernehmen keinerlei Verantwortung oder Haftung, wenn sich Dritte auf diese Inhalte verlassen.